

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



Điện Biên, tháng 2 - 2017



I. HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

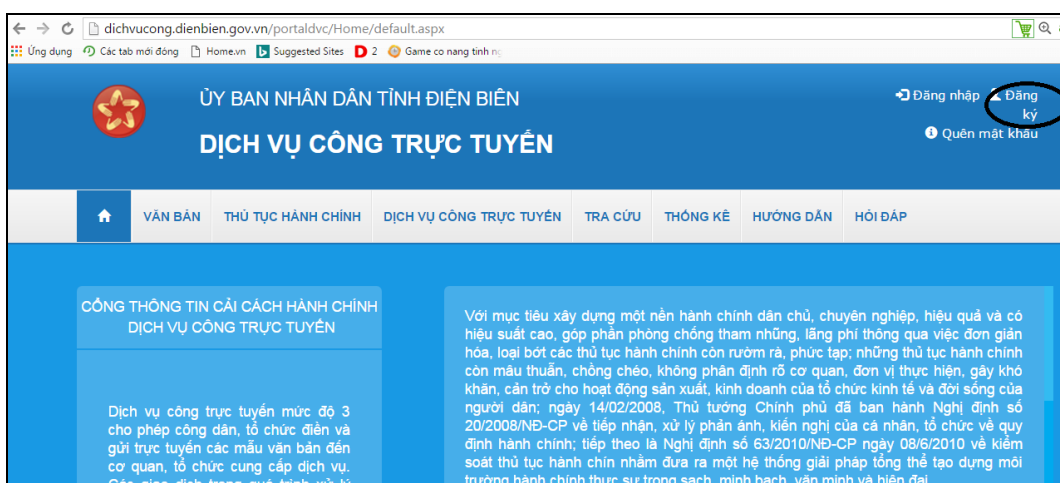
- Để nhập được một thủ tục hoặc lĩnh vực thuộc dịch vụ công trực tuyến nào đó trong hệ thống, trước hết người dùng phải có một tài khoản đã được xác thực trên hệ thống.

- Sau khi có tài khoản, người dùng có thể đăng ký các dịch vụ công và quản lý các hồ sơ của mình thông qua tài khoản này.

1. Đăng ký và quản lý tài khoản cá nhân

a. Đăng ký tài khoản cá nhân

- **Bước 1:** Người dùng sử dụng các trình duyệt Internet như: Cốc Cốc; Mozilla Firefox; Internet Explorer; Google Chrome đăng nhập vào địa chỉ <http://dichvucong.dienbien.gov.vn/> màn hình giao diện phần mềm dịch vụ công hiện ra. Bấm vào chữ Đăng ký ở góc trên bên phải màn hình, giao diện đăng ký sẽ hiện ra



- **Bước 2:** Người dùng nhập đầy đủ thông tin đăng ký, chú ý các trường có dấu (*) là các trường bắt buộc và mã xác nhận là một chuỗi ký tự bất kỳ hệ thống tự sinh ra yêu cầu người dùng phải nhập vào, cuối cùng người dùng bấm vào nút **Đăng ký** lại để hoàn tất quá trình đăng ký tài khoản.

A registration form with the following fields and labels: 'Tên tài khoản' (Account name), 'Mật khẩu *' (Password), 'Nhập lại mật khẩu *' (Repeat password), 'Email *', 'Số điện thoại *' (Phone number), and 'Mã xác nhận *' (Verification code). The 'Tên tài khoản' field has a note: 'Chỉ gồm các ký tự từ a-z, 0-9 và không gồm các ký tự đặc biệt. Ví dụ: ThanhXuan123'. The 'Mã xác nhận' field has a note: 'Từ 6-18 ký tự, có thể có các ký tự đặc biệt. Ví dụ: password!@#'. There is a 'Đăng ký' button at the bottom right. A verification code 'U9N2TN' is displayed in a box next to the 'Mã xác nhận' field.

b. Đăng nhập vào hệ thống

- Khi đã có tài khoản được xác thực trên hệ thống, người dùng bấm vào **Đăng nhập** ở góc trên bên phải màn hình, giao diện trang đăng nhập sẽ hiện ra



- Người dùng nhập vào tài khoản và mật khẩu sau đó bấm vào nút “**Sign In**” để truy cập vào hệ thống.

c. Quản lý thông tin cá nhân

- Sau khi đăng nhập vào hệ thống, người dùng vào mục Hồ sơ cá nhân ở góc trên bên phải để chỉnh sửa lại các thông tin đã đăng ký như Họ và tên, giới tính, ngày sinh...

- Thay đổi mật khẩu với tài khoản mà mình đã tạo

- Quản lý, theo dõi quá trình giải quyết những hồ sơ mình đăng ký, gửi tới cho cơ quan chức năng qua trang dịch vụ công trực tuyến.

- Khi hồ sơ có kết quả xử lý công dân bấm vào cột Thao tác để xem chi tiết kết quả của hồ sơ đã gửi.

2. Tạo và gửi hồ sơ trực tuyến

- **Bước 1:** Đăng nhập vào hệ thống

- **Bước 2:** Trên menu chính chọn tab “**Dịch vụ công trực tuyến**”

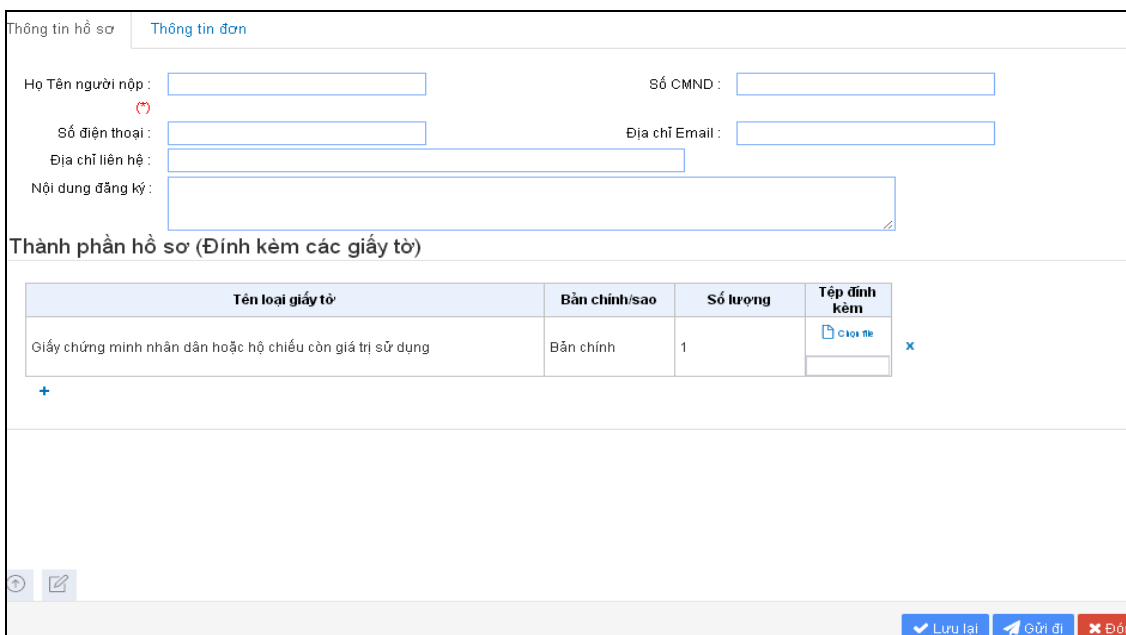
- **Bước 3:** Chọn đơn vị bạn muốn gửi hồ sơ trực tuyến (ví dụ: muốn gửi dịch vụ công trực tuyến cho Sở Giáo dục và Đào tạo thì nhấp chuột vào đơn vị “**Sở Giáo dục và Đào tạo**”



- **Bước 5:** Chọn lĩnh vực cần nhập -> Chọn loại thủ tục mà bạn muốn gửi hồ sơ trực tuyến trong danh sách “**thủ tục dịch vụ công trực tuyến**”



- **Bước 4:** Bấm vào nút “**Đăng ký trực tuyến**” để form thông tin tiếp nhận hồ sơ sẽ xuất hiện



- **Bước 6:** Người dùng điền đầy đủ thông tin vào form tiếp nhận hồ sơ và tạo thành phần hồ sơ, đính kèm các tệp tin cần thiết vào hồ sơ.

- **Bước 7:** Người dùng có các lựa chọn:

+ **Lưu lại:** khi chưa đủ thành phần hồ sơ hoặc chưa muốn gửi ngay. Hồ sơ sẽ được lưu trong **Hồ sơ cá nhân** -> **Hồ sơ chưa gửi**.

+ **Gửi đi:** Khi hồ sơ đã đảm bảo đầy đủ và chính xác thành phần, nội dung. Hồ sơ được lưu trong mục **Hồ sơ cá nhân** -> **Hồ sơ đã đăng ký**.

+ **Đóng:** Không muốn thực hiện tiếp việc nhập thông tin hồ sơ.

3. Quản lý hồ sơ đã đăng ký

- Hệ thống cung cấp chức năng quản lý danh sách các hồ sơ mà người dùng đã tạo lập, bao gồm: hồ sơ đã gửi tới đơn vị có trách nhiệm giải quyết và hồ sơ đang thực hiện (hồ sơ đã được tạo nhưng chưa gửi đi)

- Vào menu Hồ sơ cá nhân sau đó chọn Hồ sơ đã đăng ký để quản lý hồ sơ của mình.

The screenshot shows the 'DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN' (Online Public Service) portal. The user is logged in as 'nhungntp'. The 'Hồ sơ cá nhân' (Personal Files) menu item is highlighted. The main content area shows a sidebar with 'Hồ sơ cá nhân' and 'Thông tin cá nhân' (Personal Information). The main area is titled 'Phân loại hồ sơ' (File Classification) and displays a grid of six cards representing different file statuses:


Loại hồ sơ	Số lượng	Chức năng
Hồ sơ chưa gửi	0	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ
Hồ sơ đã gửi	0	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ
Hồ sơ yêu cầu bổ sung	1	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ
Hồ sơ đang xử lý	1	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ
Hồ sơ đã trả kết quả	0	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ
Hồ sơ bị trả lại	0	XEM DANH SÁCH HỒ SƠ

Hồ sơ được phân chia thành các loại:

+ **Hồ sơ chưa gửi:** Là những hồ sơ được lập mà chưa đủ thủ tục hoặc chưa muốn gửi. Đối với những hồ sơ chưa gửi, người dùng có thể Sửa, Xóa hoặc Gửi tới cơ quan có trách nhiệm giải quyết, khi gửi đi trạng thái hồ sơ sẽ chuyển thành Đã gửi và tại trường Thao tác sẽ cho phép người dùng xem Quá trình xử lý hồ sơ.

+ **Hồ sơ đã gửi:** Là những hồ sơ đã được gửi cho đơn vị nhưng chưa được bộ phận 1 cửa tiếp nhận. Người dùng có thể xem lại danh sách các thủ tục đã gửi bằng cách bấm vào “**Xem danh sách hồ sơ**”

+ **Hồ sơ yêu cầu bổ sung:** Chứa danh sách các hồ sơ mà chưa đủ thành phần, bị đơn vị yêu cầu hoàn chỉnh thêm.

+ **Hồ sơ đang xử lý:** Chứa tất cả hồ sơ đang được đơn vị xử lý. Đối với những hồ sơ này, người dùng có thể chọn chức năng  “**Quá trình XL**” để theo dõi quá trình xử lý của hồ sơ

Quá trình xử lý				
STT	Thời gian	Người gửi	Thao tác xử lý	Người nhận/Đơn vị nhận
1	21/02/2017	Văn thư Sở	Tiếp nhận qua mạng	

[Đóng ✕](#)

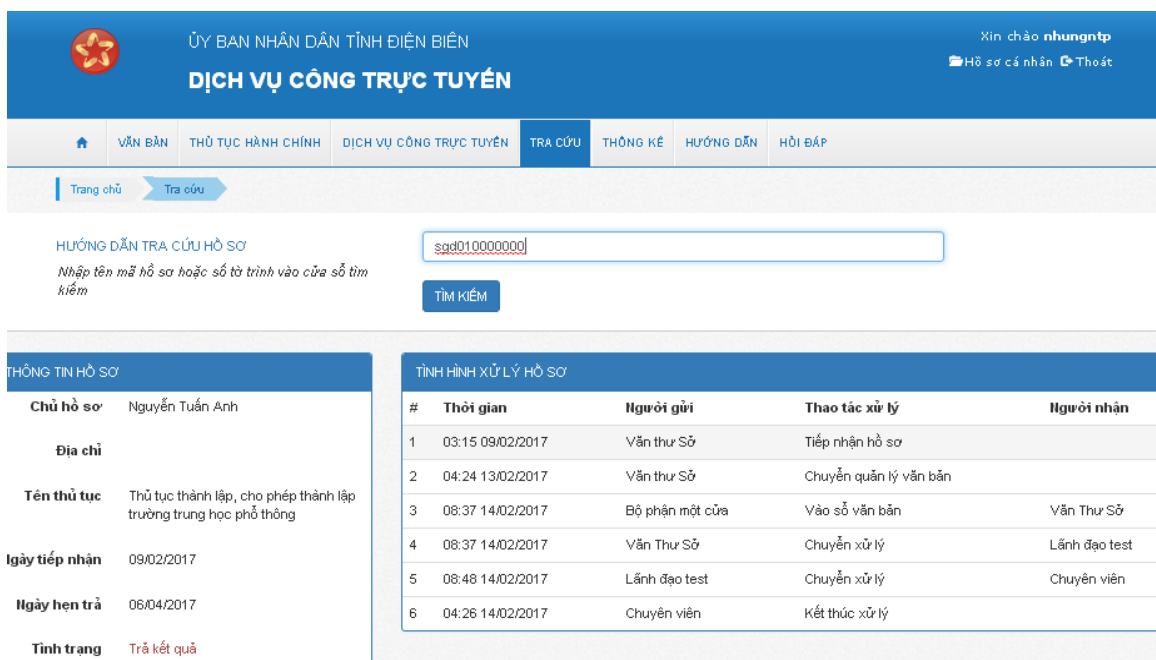
+ **Hồ sơ đã trả kết quả:** Chứa toàn bộ hồ sơ đã xử lý xong và được bộ phận một cửa cho người nộp.

+ **Hồ sơ bị trả lại:** Hồ sơ chưa đủ thủ tục để xử lý bị đơn vị trả lại

II. HƯỚNG DẪN TÌM KIẾM, TRA CỨU DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Tra cứu theo mã hồ sơ

Các cơ quan có thể tra cứu hồ sơ bằng cách đăng nhập vào trang <http://dichvucong.dienbien.gov.vn/> vào mục **Tra cứu** nhập mã hồ sơ cần tra cứu và ấn vào nút **Tìm kiếm**



The screenshot shows the website interface for the Dien Bien Provincial People's Committee. The user is logged in as 'nhungntp'. The navigation menu includes 'VĂN BẢN', 'THỦ TỤC HÀNH CHÍNH', 'DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN', 'TRA CỨU', 'THỐNG KẾ', 'HƯỚNG DẪN', and 'HỎI ĐÁP'. The 'TRA CỨU' section is active, showing a search input field with the value 'sqd010000000' and a 'TÌM KIẾM' button. Below the search results, there are two panels: 'THÔNG TIN HỒ SƠ' (Case Information) and 'TÌNH HÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ' (Case Processing Status).

THÔNG TIN HỒ SƠ	
Chủ hồ sơ	Nguyễn Tuấn Anh
Địa chỉ	
Tên thủ tục	Thủ tục thành lập, cho phép thành lập trường trung học phổ thông
Ngày tiếp nhận	09/02/2017
Ngày hẹn trả	06/04/2017
Tình trạng	Trả kết quả

TÌNH HÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ				
#	Thời gian	Người gửi	Thao tác xử lý	Người nhận
1	03:15 09/02/2017	Văn thư Sở	Tiếp nhận hồ sơ	
2	04:24 13/02/2017	Văn thư Sở	Chuyển quản lý văn bản	
3	08:37 14/02/2017	Bộ phận một cửa	Vào sổ văn bản	Văn Thư Sở
4	08:37 14/02/2017	Văn Thư Sở	Chuyển xử lý	Lãnh đạo test
5	08:48 14/02/2017	Lãnh đạo test	Chuyển xử lý	Chuyên viên
6	04:26 14/02/2017	Chuyên viên	Kết thúc xử lý	

Quá trình xử lý hồ sơ sẽ được hiển thị.

2. Tra cứu theo tên

- Giao diện của cổng được thiết kế nhằm mục đích tra cứu thủ tục theo lĩnh vực một cách dễ dàng và thuận tiện nhất. Trước hết người dùng vào tab Thủ tục hành chính, sau đó lựa chọn các đơn vị sở ngành có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính mình quan tâm

SỞ BAN NGÀNH		
Sở Xây dựng	Sở Y Tế	Sở Thông Tin Và Truyền Thông
Sở Tài chính	Sở Kế Hoạch Và Đầu Tư	Sở Nông nghiệp và PTNT
Sở Tư pháp	Sở Công thương	Sở Giao Thông Vận Tải
Sở Nội vụ	Thanh tra tỉnh	Sở Giáo dục và Đào tạo
Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Lao Động Thương Binh Và Xã Hội
Sở văn hóa, thể thao và du lịch	Công an tỉnh	Ngân hàng nhà nước tỉnh
Cục thuế tỉnh	Kho bạc nhà nước tỉnh	Văn phòng Ủy ban nhân dân
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND Tỉnh	Sở Ngoại vụ	Hội chữ thập đỏ
Ban dân tộc		

- Muốn xem chi tiết một thủ tục nào người dùng bấm chuột vào thủ tục đó, thông tin chi tiết về thủ tục sẽ được hiển thị như hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục, hướng dẫn đăng ký trực tuyến (đối với dịch vụ công trực tuyến), hồ sơ mẫu, tài liệu đính kèm,....

- Trường hợp thủ tục cần xem thuộc các lĩnh vực của quận huyện và xã phường thì có thể chọn trực tiếp lĩnh vực cần xem mà không phải thông qua bước chọn sở ban ngành.